

モニタリング結果報告書 (平成29年度)

1. 施設概要

施設名	保土ヶ谷公園		
所在地	横浜市保土ヶ谷区花見台・仏向町・星川1丁目・3丁目		
サイトURL	http://www.kanagawa-park.or.jp/hodogaya/index.html		
根拠条例	神奈川県都市公園条例（昭和32年神奈川県条例第7号）		
設置目的(設置時期)	公共の福祉の増進（昭和32年4月）		
指定管理者名	公益財団法人神奈川県公園協会・株式会社サカタのタネ・株式会社オーチューグループ		
指定期間	H27. 4. 1～H32. 3. 31	施設所管課	都市公園課

2. 総合的な評価

総合的な評価の理由と今後の対応	
<p>全般的に積極的かつ適切な管理運営がなされており、利用状況の評価がA、利用者満足度の評価がA、収支状況の評価がAで、3項目評価はAとなった。特に天然芝の野球場やサッカー場利用者からは、施設レベルについての高評価を受けており、その他の有料施設のサービス維持に努めながら、創意工夫により利用者数を増やす取組を進めた結果、収入も増える好循環となっている。一方で、老朽化した設備更新や防災、修景のための植物管理や隣接住民などへのきめ細かな対応も推進する必要がある、利用者ニーズを的確に把握しながら、多様で複雑な公園施設の管理運営全般にわたり、引き続き積極的な取組を進めてほしい。</p>	
<p><各項目の詳細説明></p> <p>◆管理運営等の状況 ・事業計画に沿って、本公園の特色である多様な運動施設について、スポーツ分野以外の利用も含め、外部との連携による活用を図り、県民の利用機会の確保とサービス提供、施設運用に努めている。また、植物管理については、防災の観点から高木剪定等を積極的に行ったほか、要望が多かったカフェの再開や多目的スペースの改修を進めるなど、公園の課題や利用者ニーズへの積極的な取組も見られる。</p> <p>◆利用状況 ・利用者数は、天候不順によるプール利用者数の減はあったものの、硬式野球場での大会の平日開催やオープンスタジアム事業等による施設の有効活用により、前年度比で106.3%、目標達成率も105.2%であり、A評価となった。</p> <p>◆利用者の満足度 ・年間5回の県の調査での上位2段階の回答割合は前年度から低下したものの、87.8%のため、A評価となった。</p> <p>◆収支状況 ・利用料金及びその他収入が計画額以上となり、施設管理や人件費の支出は増えたものの、全体の収支比率は104.8%となり、S評価となった。</p> <p>◆苦情・要望等 ・多様な有料利用施設を抱えていることに加え、様々な利用促進イベントも行っており、事業内容や施設に関する苦情が多いが、的確な対応を図っている。 ・職員や外部委託業者の対応による苦情については、再発防止の指導を行い、また、丁寧な対応を心がけている。</p> <p>◆事故・不祥事等 ・管理員の作業に伴う事故(2件)、売店内の調理器具からの出火があり、業務遂行に伴う安全管理の徹底と県への速やかな報告が必要である。また、施設利用者の存置物による怪我もあったことから、施設利用の安全確保にも努めてほしい。</p> <p>◆労働環境の確保に係る取組状況 ・労働基準監督署からの指摘事項はない。</p> <p>◆その他 ・平成29年度の3項目評価はA評価としたが、業務遂行に伴う安全確保等について、一層の取組を進めてほしい。</p>	
3項目評価	S：極めて良好 A：良好 B：一部改善が必要 C：抜本的な改善が必要 ※3項目評価とは、3つの項目（利用状況、利用者の満足度、収支状況）の評価結果をもとに行う評価をいう
A	

3. 月例・随時モニタリング実施状況の確認

月例業務報告 確認	遅滞・特記事項があった月	特記事項または遅滞があった場合はその理由
	無し	無し
現場確認	実施日	特記すべき事項があった場合はその内容
	月3回程度	無し
随時モニタリングにおける指 導・改善勧告等の有無	有・無	指導・改善勧告等の内容
		事故報告の遅れについて、口頭指導

4. 管理運営等の状況

[指定管理業務]

事業計画の主な内容	実施状況等	実施状況に関わるコメント
<p>○「する・みる・ささえる」スポーツの支援</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設を有効活用し、スポーツを「する」機会の拡大を図る。 ・本公園で行われる大会情報の発信などにより、スポーツを「みる」楽しさを幅広く伝えていく。 ・円滑な大会運営やスポーツ振興などのスポーツを「ささえる」人たちに支援する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・硬式野球場、サッカー場、ラグビー場での社会人や学生、プロ球団等の試合や練習を一般の来園者が自由観覧してスポーツに親しむ機会を提供する「オープンスタジアム事業」を計10回実施し、平成29年度の総参加数は6,000人を数えた。 ・硬式野球場等において開催される各種大会において、用具の貸出、混雑時の園内や周辺道路の交通整理等を行い、指定管理者側としてサポートを行い円滑な大会運営に寄与した。 	
<p>○レジャーやレクリエーションを通じた健康づくりの促進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「健康づくり」をテーマとした様々な教室を開催する。 ・ウォーキングマップ作成など、健康づくりにつながるサービスの向上を図る。 ・サッカー場の芝生開放デーを設け、ヨガ体操などを展開する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・親子サッカー教室（400人）やタッチラグビー体験会（150人）など、近隣の温泉施設と運動器具メーカーの3者と連携したノルディックウォーキング（25人）など、健康づくりの促進を図る体験教室等を14回実施した。（総参加人数1,145名） ・大手建設会社のCSR活動と連携した花壇づくり、スポーツ用具製造会社と連携したウォーキング体験等、体を動かす健康増進と公園の美化活動に取り組んだ。 	
<p>○憩いと交流の機会を創出</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「四季彩のpromenade」など園内の植栽環境を一層充実させる。 ・ギャラリーの活用とアートホールの連携により、文化交流の機会を拡大する。 ・多目的ルームを展示コーナーとして充実するとともに、ホームページでの情報発信を強化する。 ・学校や地域との連携が深められる場の提供を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・四季彩のpromenadeなど、保育園、小中学校、高校のほか、一般市民者が参加して、花壇の植付けや清掃活動などを行った。（総参加人数604名） ・公園職員による花壇づくりや花木等の育成を積極的に行い、彩のある公園の風景の創出を行った。 ・ギャラリーを発表の場（毎月更新）として無料開放し、作品展示会を実施した。 ・管理事務所1階の多目的スペースの一部を改装して授乳スペースを設け利用環境の充実を図った。 	
<p>○防災機能の確保</p> <ul style="list-style-type: none"> ・県・市と連携し、防災体制を整える。 ・地域や利用者と連携し、防災意識向上に取り組む。 ・自主的に、食料や水などの備蓄品を充実する。 ・日頃から防災設備の点検、整備を徹底する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・横浜市保土ヶ谷消防署の協力を得て、高校野球連盟と合同の硬式野球場での災害非難訓練（6月18日、150人参加）や、サッカー場における防災ヘリコプターの訓練と一般公開（2月14日 参加人数150人）を行い、防災意識の普及啓発を図るとともに、職員緊急参集訓練（5月16日参加10人）により、初動体制及び施設点検などの確認を行い、発災時に備えた取組を行った。 ・滞留者想定人数分を確保する飲料水と災害用食料を独自予算で購入した。 	

[参考：自主事業]

事業計画の主な内容	実施状況等
○有料駐車場（A駐・B駐・臨時駐車場の運営） ・駐車場管理機器を導入し機械化 ・営業時間は5時～23時まで、料金は時間制とする。	計画通り実施
○自動販売機（災害支援型、バリアフリー型ベンダーの採用） ・飲料などの自動販売機設置 ・再整備された広場などへの自動販売機設置	計画通り実施
○軽飲食・売店 ・カフェとギャラリーを併設し、くつろぎの空間を演出 ・常設売店2箇所のほか、硬式野球場・プールでの臨時売店の営業	計画通り実施 （カフェについては、9月に契約事業者が撤退し閉鎖したが、平成30年4月から新たな事業者が再開している）
○オートテニス ・オートテニス2台による営業 ・テニスラケットや靴の貸出	計画通り実施

5. 利用状況

評価	《評価の目安》 目標値を設定し目標達成率で、S：110%以上 A：100%以上～110%未満 B：85%以上～100%未満 C：85%未満 目標値を設定していない場合は対前年度比。 社会福祉入所施設と県営住宅については評価を行わないこともできますが、「目標値」欄に代わりとなる数値（定員数等）があれば記載してください。
A	

	前々年度	前年度	平成29年度
利用者数※	760,618	786,115	835,734
対前年度比		103.4%	106.3%
目標値	736,507	763,426	794,200
目標達成率	103.3%	103.0%	105.2%

目標値の設定根拠： 提案書記載目標値

利用者数の算出方法（対象）： 有料施設申込団体数、イベント参加者数等から推計

※ 原則は人数だが、施設の状況等により変更可能。単位を変更した場合はその理由

6. 利用者の満足度

評価	《評価の目安》 「満足」（上位二段階の評価）と答えた割合が、S：90%以上 A：70%以上～90%未満 B：50%以上～70%未満 C：50%未満 ※評価はサービス内容の総合的評価の「満足」回答割合で行う
A	

満足度調査の実施内容	協定に定めた調査内容	実施結果と分析
	県により休日3回、平日2回の計5回調査	指定管理者による適切な公園管理により、前年度と同様に利用者から高い満足度を得ている

[サービス内容の総合的評価]

質問内容 公園の管理運営状況を総合的に見るといかがでしたか？

実施した調査の配布方法 利用者に直接配布 回収数/配布数 107 / 107 = 100.0%

配布(サンプル)対象 _____

	満足	どちらか といえば 満足	どちらか といえば 不満	不満	合計	合計	満足、不満に回答があった場合はその理由
サービス内容の総合的評価の回答数	61	33	5	6	2	107	よく管理されている
回答率	57.0%	30.8%	4.7%	5.6%	1.9%		
前年度の回答数	47	46	4	3	2	102	
前年度回答率	46.1%	45.1%	3.9%	2.9%	2.0%		
回答率の対前年度比	123.7%	68.4%	119.2%	190.7%	95.3%		

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

7. 収支状況

評価	《評価の目安》 収支差額の当初予算額：0円の施設が該当 収入合計／支出合計の比率が S(優良)：105%以上 A(良好)：100%～105%未満 B (概ね計画どおりの収支状況である)：85%～100%未満 C(収支比率に15%を超えるマ イナスが生じている)：85%未満
A	

[指定管理業務]

(単位:千円)

		収入の状況				支出の状況	収支の状況		
		指定管理料	利用料金	その他収入	その他収入 の主な内訳	収入合計	支出	収支差額	収支比率
前々 年度	当初 予算	172,000	49,763	69,953	駐車場66,693 自販機 3,260	291,716	291,716	0	
	決算	172,000	52,332	88,034	駐車場82,274 自販機 5,760	312,366	292,341	20,025	106.85%
前 年度	当初 予算	174,138	49,963	68,792	駐車場65,499 自販機 3,293	292,893	292,893	0	
	決算	174,138	52,914	95,226	駐車場88,733 自販機 6,493	322,278	292,488	29,790	110.19%
29 年度	当初 予算	174,138	50,163	76,617	駐車場73,291 自販機 3,326	300,918	300,918	0	
	決算	174,138	51,364	97,659	駐車場89,275 自販機 8,384	323,161	308,235	14,926	104.84%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位:千円)

29年度 / 前年度 / 前々年度 /

<備考>

8. 苦情・要望等

分野	報告件数		概要	対応状況
施設・設備	口頭	2 件	<ul style="list-style-type: none"> 住宅への枝の伐採をしてほしい 植物に名札をつけてほしい バーベキュー施設があればよい 閉店したカフェに代わる新しいお店の設置 タブノキの歴史、樹高や樹齢を知りたい 案内板や植物の説明板が少ない ラグビー場クラブハウスのトイレが汚い 隣接民家からの除草要望 トイレを明るくきれいに ウメの状態が悪い 芝生広場に犬のフンがある サクラが増えてくれると嬉しい 	<ul style="list-style-type: none"> 直営で剪定を実施 H30.4から新たなカフェを開店 3月にウメの剪定を実施
	電話	4 件		
	メール	1 件		
	アンケート	10 件		
職員対応	口頭	1 件	<ul style="list-style-type: none"> 通行者のそばでプロワー清掃をしている 管理車両内で喫煙をしている 	<ul style="list-style-type: none"> 管理員への指導
	電話	2 件		
	メール	1 件		
	アンケート	1 件		
事業内容	口頭	3 件	<ul style="list-style-type: none"> 早朝テニスがうるさい 駐車場に空きがあるのになぜ入れないのか 少年野球場で大人が利用している ごはんの値段を安く 壁打ちテニスがうるさい 施設キャンセルは広く一般に周知すべき 駐車場満車時に園内で車両を待機をさせてほしい ラグビー大会の放送の音響が大きい テニスラケットやボールのレンタル タウンニュースで見たイベントが閉め切られていた 花が少ない 見目が美しく感じられる公園に 駐車場満車時の警備員の対応がケンカ腰 	<ul style="list-style-type: none"> 施設利用者に時間厳守を指導 駐車場管理（満車時の対応）を説明 大会運営者に音量低減を指導 情報提供のタイミングに留意 警備員派遣会社に丁寧な対応を指導
	電話	7 件		
	メール	1 件		
	アンケート	5 件		
その他	口頭	1 件	<ul style="list-style-type: none"> ムクロジとギンナンの相違を掲示して ハトへの餌やりを指導して アートホール利用者送迎車両の駐車場内での速度超過 カモへの餌やりで水が濁っている 	<ul style="list-style-type: none"> ムクロジについての掲示を行った ハトへの餌やりをしないよう、巡視時に声がけをした アートホールの講師に利用者への注意を依頼した カモへの餌やりをしないよう、巡視時に声がけをした
	電話	2 件		
	メール	1 件		
	アンケート	2 件		

※指定管理者に起因するものを記載。その他、苦情・要望への対応を行ったものを記載。

9. 事故・不祥事等

発生日	①発生時の詳細な状況 ②県職員による確認の状況（内容及び実施日を記入） ③その後の経過（現在に至るまでの負傷者の状況、再発防止策等） ④施設に対する問題点の指摘やクレームの有無（有の場合は概要を記入） ⑤原因及び費用負担の有無（費用負担が有の場合は内容および負担者を記入） ⑥記者発表の有無（有の場合はその年月日を記入）
H29. 7. 28	①売店内のキッチンでフライパンに出火、消防が出動するも自鎮 ②事故報告による確認(H29. 8. 1) ③負傷者なし。ガス配管位置の変更、電気調理器の導入、通報手順の確立を営業契約売店と共有 ④無し ⑤無し(指定管理者および営業契約業者の備品の損傷のみ) ⑥無し
H29. 8. 3	①管理員が除草作業中にスズメバチに刺された。 ②事故報告による確認(H29. 8. 3) ③毒と針を拔出し、詰所で安静後、医療機関で受診、解毒剤と軟膏を処方してもらう ④無し ⑤作業箇所に営巣していたことに気づかなかった。費用負担無し。 ⑥無し
H30. 2. 20	①ラグビー場利用者が準備運動中に、空気入れの針を踏みぬいた。 ②事故報告による確認（H30. 2. 20） ③当日緊急搬送、感染症発症確認のため1週間後に通院 ④無し ⑤施設利用者による空気入れ(ノズル部)の存置と思われる。費用負担無し。 ⑥無し
H30. 3. 26	①管理員が高木剪定中に、脚立から転落、腰を強打した。 ②事故報告による確認(H30. 4. 26：指定管理者報告日(速やかな報告と再発防止の安全管理ミーティングの実施を口頭指導)) ③医療機関を受診、痛み止めと塗り薬を処方、2日間自宅待機 ④無し ⑤脚立設置箇所が不安定であったため。費用負担無し ⑥無し

※随時モニタリングを実施した場合は必ずその内容を記載。

※過去に発生したものでも、新たな対応等を実施した場合には、その内容を記載。

※なお、大きな事故・不祥事に関して改善勧告を行わなかった場合は、その理由を併せて記載。

10. 労働環境の確保に係る取組状況

確認項目	指摘事項の有無	備考
法令に基づく手続き	無し	
職員の配置体制	無し	
労働時間	無し	
職場環境	無し	

※指摘事項は、県による監査（包括外部監査含む）又は労働基準監督署によるものとし、有とした場合は備考欄に概要を記載。